互联网保险信息披露

一、 机构名称:

中国人寿保险股份有限公司

二、 省级分支机构和落地服务机构的名称、办公地址、电话号码

（一）省级机构：

机构名称：中国人寿保险股份有限公司广东省分公司

办公地址：广东省广州市中山七路 133 号广东荔湾大厦

联系电话：020-81296888

（二）落地服务机构：

机构名称：中国人寿保险股份有限公司佛山分公司

办公地址：佛山市禅城区季华五路 51 号

联系电话：83808091

三、 设有省级分支机构和落地服务机构的省清单

省级机构名称（落地服务机构）	办公地址	联系电话
中国人寿保险股份有限公司上海市分公司	上海市浦东新区银城路 88 号 1802 室,19、20 楼	021-20712000
中国人寿保险股份有限公司云南省分公司	昆明市盘龙区拓东路 80 号	0871-63192709
中国人寿保险股份有限公司内蒙古自治区分公司	内蒙古呼和浩特市新城区新华大街 17 号	0471-4934170
中国人寿保险股份有限公司北京市分公司	北京市朝阳区朝外大街 16 号 1 号楼 23—32 层	010-56909692
中国人寿保险股份有限公司厦门市分公司	厦门市湖里区仙岳路 4686 号 601 单元、1701 单元、2901 单元	0592-5539633

中国人寿保险股份有限公司吉林省分公司	长春市绿园区西安大路 2766 号	0431-87830039
中国人寿保险股份有限公司四川省分公司	四川省成都市市辖区高新区天府大道北段 966 号 5 号楼	028-85987613
中国人寿保险股份有限公司大连市分公司	大连市中山区中山路 136 号希望大厦 23 层 1-8 单元，25 层 1-8 单元，B1 层 9、12、13 单元	0411-82562782
中国人寿保险股份有限公司天津市分公司	天津市和平区曲阜道 38 号 39-42 层	022-23180000
中国人寿保险股份有限公司宁夏回族自治区分公司	银川市金凤区上海西路 103 号中国人寿大厦	0951-5669900
中国人寿保险股份有限公司宁波市分公司	宁波市灵桥路 777 号	0574-81850683

中国人寿保险股份有限公司安徽省分公司	安徽省合肥市包河区滨湖新区庐州大道 1111 号中国人寿安徽金融中心 1 层、4-13 层、40-42 层	0551-62637105
中国人寿保险股份有限公司山东省分公司	山东省济南市经十路 11001 号	0531-86915088
中国人寿保险股份有限公司山西省分公司	山西省太原市迎泽大街 300 号	0351-4064249
中国人寿保险股份有限公司广东省分公司	广州市荔湾区中山七路 133 号广东荔湾大厦	020-81297121
中国人寿保险股份有限公司广西壮族自治区分公司	广西南宁市民族大道 133 号	0771-5800807
中国人寿保险股份有限公司新疆维吾尔自治区分	乌鲁木齐市水磨沟区南湖东路 139 号中国人寿高层办	0991-7908610

公司	公、住宅楼办公用房 1-26 层	
中国人寿保险股份有限公司江苏省分公司	江苏省南京市中山东路 298 号	025-84856057
中国人寿保险股份有限公司江西省分公司	南昌市中山路 526 号	0791-86623131
中国人寿保险股份有限公司河北省分公司	石家庄市裕华西路 18 号	0311-86262800
中国人寿保险股份有限公司河南省分公司	河南省郑州市花园路 52 号	0371-65633623
中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司	浙江省杭州市中河中路 80、82 号	0571-87216472
中国人寿保险股份有限公司海南省分公司	海口市龙华路 39-1 号国寿大厦	0898-66529601

中国人寿保险股份有限公司深圳市分公司	深圳市福田区福田街道福安社区福华一路 123 号中国人寿大厦 1、2、8 层部分，7、9-12、34、35 层	0755-83787022
中国人寿保险股份有限公司湖北省分公司	湖北省武汉市武昌区丁字桥路 37 号	027-68871076
中国人寿保险股份有限公司湖南省分公司	湖南省长沙市芙蓉区韶山北路 178 号中国人寿大厦	0731-84302300
中国人寿保险股份有限公司甘肃省分公司	甘肃省兰州城关区南滨河东路 719 号	0931-8120382
中国人寿保险股份有限公司福建省分公司	福州市五四路 233 号保险大厦	0591-87092232
中国人寿保险股份有限公司西藏自治区分公司	西藏自治区拉萨市市辖区柳梧新区世纪大道 16 号	0891-6395519

中国人寿保险股份有限公司贵州省分公司	贵阳市遵义路 30 号	0851-85568000-9110
中国人寿保险股份有限公司辽宁省分公司	沈阳市沈河区北站二路 58-2 号	024-31953137
中国人寿保险股份有限公司重庆市分公司	重庆市渝中区筷子街 2 号名义层 2 至 9 层、18 层（同属民族路 23 号）	023-68808719
中国人寿保险股份有限公司陕西省分公司	西安市高新区唐延路 51 号中国人寿大厦	029-89568860
中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司	青岛市市南区香港中路 39 号	0532-58088031
中国人寿保险股份有限公司青海省分公司	青海省西宁市新宁路 20 号	0971-6305095
中国人寿保险股份有限公司黑龙江省分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区兆麟街 108 号	0451-84888001

中国人寿保险股份有限公司山西省分公司	山西省太原市迎泽区迎泽大街300号	0351-4048521

四、 全国统一的客户服务及投诉方式，包括客服电话、在线服务访问方式、理赔争议处理机制和工作流程等

（一） 客服电话、在线服务访问方式

本公司全国统一的客服电话为：95519客户服务专线。本公司全国统一的在线服务访问方式为：进入统一集中的客户服务业务办理入口，选择【在线咨询】。

（二） 理赔条件及流程

1）理赔报案

被保险人发生合同约定的保险事故，可以通过拨打95519客户服务专线、互联网线上自助（中国人寿寿险APP、微信小程序、分公司微信公众号）、告知保险销售人员、前往客户服务中心等方式进行报案。报案受理人员应及时记录报案信息并提供相应服务，通过互联网自助渠道报案的申请人，应按照报案界面提示填写报案信息。为获得更好的理赔服务，请您在出险后及时报案。

（2）理赔申请

申请人需凭身份证明、保险事故证明和本公司要求提供的其他资料办理理赔手续，请您在全部理赔申请资料准备齐全后，通

过互联网线上自助上传或者前往客户服务中心及时提交理赔申请资料。

（3）理赔审核

保险公司依据保险合同及保险法律法规对理赔申请资料及案件情况进行全面审核。

（4）理赔结案

若事故属于保险合同载明的保险责任并且不属于法定或约定的责任免除情形，保险公司按照保险合同的约定给付保险金；若事故不属于保险合同载明的保险责任或属于法定或约定的责任免除情形，保险公司不承担给付保险金责任。

（三） 理赔争议处理

如对理赔结论有异议，客户可以拨打 95519 客户服务专线或前往公司柜面，沟通了解公司理赔结论出具原因。

（四） 投诉

可以通过 95519 客户服务专线、中国人寿寿险 APP、信函、来访等方式进行投诉。客户如实提供姓名、联系电话、投诉事由等内容，我司会在收到完整投诉材料之日起 2 个工作日内，向客户反馈受理情况。

五、 投保咨询方式、保单查询方式

1. 客户可通过以下方式进行投保咨询：

（1）客户经理/保单服务人员

（2)进入统一集中的客户服务业务办理入口,选择【在线咨询】

（3）拨打95519客户服务专线

（4）客户所在地的中国人寿柜面

2. 客户可通过以下方式进行保单查询：

合同采用电子保险单的形式承保，投保成功后，投保人将收到电子保险单，电子保险单与纸制保险单具有相同法律效力。客户可通过中国人寿寿险APP、公司官网（www.e-chinalife.com）或致电95519客户服务专线等方式查询保单信息。

六、 针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

中国人寿保险股份有限公司总公司科技部负责公司互联网保险业务管理中设计系统管理类的相关工作，严格按照网络安全相关法律法规，建立完善的、与互联网保险业务发展相适应的信息技术基础设施和安全保障体系，不断提升信息化与网络安全保障能力。

七、2020年重合偿付能力充足率、风险综合评级、消费者权益保护监管评价等相关监管评价信息

2020年综合偿付能力充足率268.92%

风险综合评级：中国银保监会对本公司2020年四季度风险综合评级结果为A类

客户可以登录本公司官网（www.e-chinalife.com）查询最新的偿付能力相关信息，查看路径“首页-信息披露-偿付能力信息日常

披露-偿付能力充足率”（https://www.e-chinalife.com/cfnlxxrcpl/cfnlczl/）

中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接：https://icid.iachina.cn/